

はじめに

介護保険は、高齢者の「介護」を社会全体で支えるという共同理念に基づいた制度であります。

そのため、高齢者が尊厳を保持し、その心身の状況に応じ、必要な介護サービスを利用して住み慣れた地域で自立した日常生活ができるよう様々な在宅介護サービスなどが用意されています。

要介護者の多くは、日々の生活を支える介護サービスと医学的管理の双方が必要であり、それが長期に及ぶものと想定し、医療と介護の共同作業は制度化されており、介護事業者には医療との連携に十分に配慮した運営が求められています。

また、介護事業者は苦情相談窓口を設置し、利用者及び家族等からの苦情相談に迅速かつ適切に対応することとされておりますが、居宅介護支援事業者や国民健康保険団体連合会、市町村、都道府県にも苦情相談に応じる役割が義務付けられております。

そのため、岩手県国民健康保険団体連合会では、提供された介護サービスに対する電話や来所による相談に応じるとともに、文書による苦情申立ても受け付け、特に文書による苦情申立てには、事業者への現地調査の上、介護サービスの質の向上を目的として指導・助言を行い、その改善経過の確認しているところであります。

昨今の苦情相談事案を概観すると、医療との連携、認知症者への対応や事故対応などへの苦情が増加する傾向が見られますが、その他、サービス内容の説明が不十分であることや管理者及び従業者の態度に不満があること、さらに新型コロナウイルスの感染防止に関する事業者の対応に不満があるとする相談など、多様な相談内容となっております。

しかし、いずれの相談にも共通することは、利用者及び家族を含め、医療や介護事業者、地域包括支援センターなどとの情報共有不足と考えられます。

さらに認知症者への対応力の強化や介護人材の確保、ウイズコロナに対応する適切な運営を切望する相談（声）も見受けられるため、介護事業者だけでなく、関係機関の取組みが、より実効性のあるものとなることを期待するものであります。

本年度の事例集には、「介護サービス苦情相談に見る課題」として、医療と介護の連携に関する相談及び指導助言内容を紹介しておりますので、そのシステム化や運営の参考として活用いただきますようお願いいたします。

令和2年10月

岩手県国民健康保険団体連合会

目 次

I 相談・苦情業務実績

1	令和元年度相談・苦情業務実績一覧	1
2	令和元年度相談・苦情及び申立の状況	
	(1) 受付状況	4
	(2) 相談者・利用者の属性	5
	(3) 相談内容別状況	7
	(4) サービス種類別状況	8
	(5) 対応状況	9
	(6) 苦情申立状況	11
3	介護サービス苦情相談に見る課題	15
〈参考資料〉		
1	介護保険に係る市町村等別相談・苦情受付件数推移	17
2	法律等で定められた苦情処理の流れ	18
3	介護給付費等審査支払状況からみた介護サービスの利用件数	19

II 相談・苦情受付事例

1	国保連受付事例	
	(1) 介護サービスの内容	21
	(2) 利用料	25
	(3) ケアプラン	25
	(4) 介護保険一般	26
	(5) その他	27
2	市町村等受付事例	
	(1) 介護サービスの内容	30
	(2) 利用料	33
	(3) ケアプラン	33
	(4) 保険料	34
	(5) 介護保険一般	34
	(6) その他	35
3	国保連調査事例	
	(1) 施設の安全管理や事故の補償の対応に不満があり、調査指導してほしい。	40
	(2) ショートステイ利用時の転落事故について事実説明及び適切な対応をしてほしい。	41
	(3) 介護サービスの内容説明が不十分のため困っている。	44
	(4) ケアマネジャーが接触を拒むため、相談、ケアプラン変更ができない。	46